



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



**The Role of Fin Tech in Enhancing and Innovating Banking Financial
Services -Research in Iraqi Universities and the Association of Banks**

Adnan Yasser Mohammed^{*A}, Bassima Hazem Mohamed^B

^A Balad Technical Institute/Central Technical University

^B Technical Medical Institute/Central Technical University-Al-Mansour

Keywords:

Payment Services, Finance and Investment
Services, Individual Banking, Banking and
Institutional Services.

Article history:

Received 15 Dec. 2024

Accepted 19 Jan. 2025

Available online 25 Jun. 2025

©2023 College of Administration and Economy, Tikrit
University. THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Adnan Yasser Mohammed

Balad Technical Institute/Central Technical
University



Abstract: The world has witnessed many changes during the last decade of the twentieth century, which are still interacting with each other, including the technological and information revolution, intense competition, changing customer desires, and a complete change in the methods of providing financial services. Hence, financial and banking institutions must use advanced technology in their operations and services. The current research aims to identify the role of financial technology in enhancing and innovating banking financial services. The research was applied to a sample of (80) individuals. A model was formulated and hypotheses were tested using the structural modeling method. The research reached a set of conclusions, the most important of which are: Financial technology contributes to improving banking financial services, as it enhances banking flexibility and efficiency and expands the potential customer base, which contributes to achieving greater financial inclusion and improving the customer experience in the financial services sector. The most important recommendations include: adopting new digital business models and focusing on providing customized financial services, in addition to developing strong strategies to protect financial data, including regularly updating systems and providing training to employees on best practices in dealing with financial technology.

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز وابتكار الخدمات المالية المصرفية: بحث في الجامعات العراقية ورابطة المصارف

باسمة حازم محمد
المعهد الطبي التقني/ المنصور
الجامعة التقنية الوسطى

عدنان ياسر محمد
المعهد التقني بلد
الجامعة التقنية الوسطى

المستخلص

يشهد العالم خلال العقد الأخير من القرن العشرين في العديد من التغيرات لازلت تتفاعل فيما بينها إلى يومنا هذا، بما فيها الثورة التكنولوجية والمعلوماتية والمنافسة الشديدة وتغير رغبات الزبائن والتغير الكلي في طرق تقديم الخدمات المالية، ومن هنا بات على المؤسسات المالية والمصرفية ان تعمل على توظيف الافرازات التكنولوجية في عملياتها وخدماتها، يهدف البحث الحالي التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز وابتكار الخدمات المالية المصرفية، وقد تم تطبيق البحث على عينة بلغت (80) موظف استهدفت العاملين في الجامعات العراقية وأعضاء رابطة المصارف، تم صياغة نموذج واختبار الفرضيات باعتماد أسلوب النمذجة الهيكلية، وقد توصل البحث إلى مجموعة استنتاجات أهمها: أن التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين الخدمة المالية المصرفية فهي تعزز المرونة والكفاءة المصرفية وتوسع من قاعدة العملاء المحتملة مما يسهم في تحقيق شمول مالي أكبر فضلاً عن تحسين تجربة العملاء في قطاع الخدمات المالية ومن أهم التوصيات: تبني نماذج عمل رقمية جديدة والتركيز على تقديم خدمات مالية مخصصة فضلاً عن وضع استراتيجيات قوية لحماية البيانات المالية بما في ذلك تحديث الأنظمة بانتظام وتوفير التدريب للموظفين بأفضل الممارسات في التعامل مع التكنولوجيا المالية.

الكلمات المفتاحية: خدمات الدفع، خدمات التمويل والاستثمار، الخدمات المصرفية الفردية، خدمات البنوك والهيئات.

المقدمة

يشهد قطاع صناعة الخدمات وخصوصا الخدمات المالية والمصرفية بشكل عام توسعاً كبيراً في العالم، واحتل موقعا متميزاً في مجال البحث في العقدين الأخيرين لدوره المتميز في القطاع الاقتصادي والاجتماعي ولأن صناعة الخدمات المالية تمتاز بالتنوع والتوسع لتمس مرافق الحياة كافة. فقد حددت الدراسات الأسباب التي أسهمت في تنامي الأهمية الاقتصادية للخدمات المالية، كرغبات الزبائن بالسرعة والملاءمة في انجاز الخدمة والتقدم التكنولوجي والعمل عبر تكنولوجيا المعلومات أو الاتصالات. إن المنظمات المصرفية اهتمت هي الأخرى وشهدت توسعاً وتطوراً تنافسياً شجع القطاع الخاص للاستثمار في هذا المجال، إذ تعدّه مختلف دول العالم هدفاً رئيساً لحاجتها الملحة إلى الخدمات المالية، لأنها تتأثر وتتوثر في الميادين الاقتصادية والاجتماعية، الأمر الذي يتطلب تحسين مستوى جودة خدماتها وتوفير مستويات الأداء الأمثل للخدمة في القطاع المصرفي. لذلك نجد إن الدافع الأساس من بحثنا الغور فيما تقف فيه التكنولوجيا المالية على أهبة الاستعداد للعب دور محوري في توليد فرص العمل، ودفع النمو الاقتصادي المستدام، وتحقيق المرونة والازدهار للمجتمع، وتعزيز كفاءة الخدمات المالية والمصرفية والارتقاء بتجربة العملاء، فتقديم الخدمات المالية والمصرفية هنا أصبح أمراً ضرورياً للعمل على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية لضمان تلبية

احتياجات وتطلعات الزبائن والأفراد في عالم معتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا. من خلال ماتقدم نأمل من بحثا أن يكون له إضافة فاعلة ومساهمة تعزز دور التكنولوجيا المالية في إنتاج صناعة الخدمات المالية والمصرفية، فقد شكلت نقطة التقاء أو شكل غير اعتيادي من التكنولوجيا الناشئة أو البنية التحتية للأنظمة المالية أو الخدمات المقدمة.

المبحث الأول

منهجية البحث

أولاً. مشكلة البحث: لقد غيرت الإمكانيات التكنولوجية المتوسعة والمتطورة قواعد اللعبة فقد نمت التكنولوجيا المالية في السابق بفضل وعدها بتوسيع الوصول إلى النظام المالي من خلال توفير الخدمات المالية، ولكن على نحو متزايد تعمل نماذج تطوير الخدمة الأسرع/الأرخص/الأفضل التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية، فالمنتجات المالية التي كانت تقليدياً حكراً على مؤسسات معينة تطورت واتسعت لتشمل مؤسسات كثيرة تحاول التنافس في هذا المجال وأصبحت الأكثر مرونة تنوعاً أكبر من المنتجات والمزودين وهي تعد بقدر أعظم من قابلية نقل المنتجات المالية التي أصبحت الآن رقمية ومبنية على نماذج أعمال هجينة وعابرة للصناعات تسمح لها بالوصول إلى جميع الأسواق ومقدمي الخدمات المالية كما توفر شفافية أكبر وإدارة جيدة للمخاطر بفضل قدرتها على الحصول على ملاحظات الزبائن الفورية واستخدامها لحل المشاكل وإجراء التحسين للخدمات.

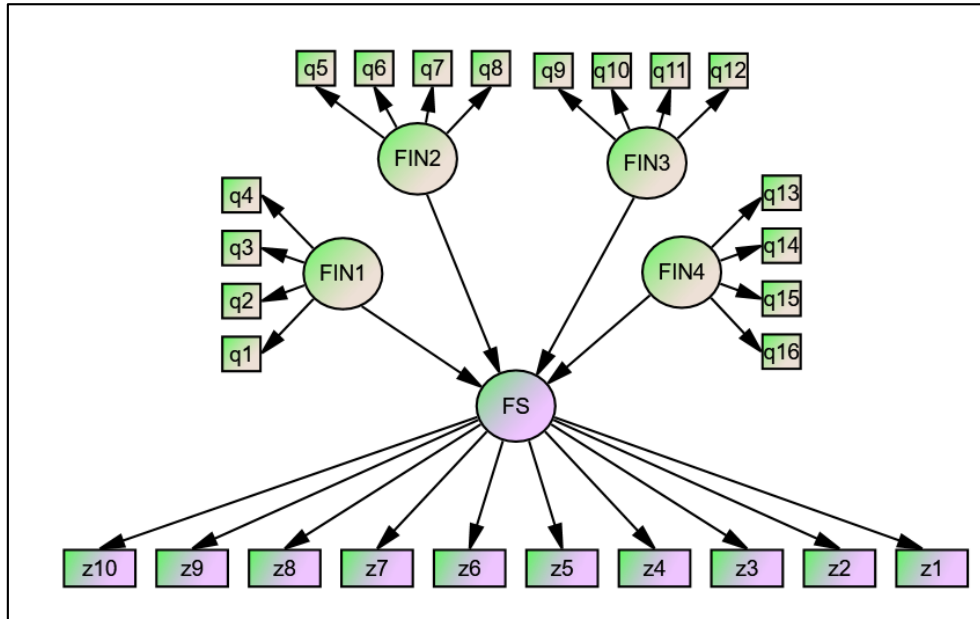
وفي العراق خلقت فترة ما بعد الحرب في العراق، والتي اتسمت بالصراع وعدم الاستقرار السياسي مشهداً معقداً وتحدياً للقطاع المصرفي في البلاد وخاصة بعد ظهور ظلال الصراع والاضطرابات الاجتماعية والسياسية اللاحقة، ومع مواجهة المؤسسات المالية العراقية للعديد من التحديات واجه القطاع المصرفي أنظمة قديمة وتقدم تكنولوجي فرض الحاجة لإصلاح النظام المالي وتحسين جودة الخدمات المالية. من خلال ما تقدم تكمن مشكلة بحثنا في الأسئلة الآتية:

1. ما دور التكنولوجيا المالية في تعزيز وابتكار الخدمات المالية المصرفية؟
 2. هل استخدام أساليب تقنية حديثة ومبتكرة تدعم وتلبي خدمات الزبائن وحاجاتهم لخدمات مالية مصرفية متطورة وفي الوقت ذاته منخفضة التكاليف؟
 3. هل يمكن للخدمات المالية والمصرفية المتطورة دور في زيادة وتيرة التعافي الاقتصادي في العراق؟
- ثانياً. أهمية البحث:** إن الحاجة إلى إعادة الإعمار المالي أمر بالغ الأهمية، لأنه لا يعالج الأضرار المادية فحسب، بل يعيد أيضاً الثقة في النظام المصرفي، الأمر الذي يتطلب تحديث البنية التحتية المالية، وتوسيع الخدمات المصرفية، وتبني حلول مبتكرة مثل المدفوعات الرقمية والتكنولوجيا المالية لتحفيز التعافي الاقتصادي والنمو، إذ تسلط الظروف في العراق الضوء على الحاجة الملحة لإعادة الإعمار المالي، والاستفادة من التقدم التكنولوجي لمعالجة تعقيدات فترة ما بعد الحرب، والتوافق مع الأنظمة المالية العالمية وإدخال عصر جديد من الاستقرار الاقتصادي المالي والازدهار.

ثالثاً. أهداف البحث: يهدف البحث إلى:

1. التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية والخدمات المالية والمفاهيم المرتبطة بها
2. التعرف على مكونات وأبعاد التكنولوجيا المالية.
3. تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية المصرفية
4. تقديم التوصيات اللازمة لتحسين الخدمات المصرفية المتطورة.

رابعاً. **انموذج البحث:** يتضمن انموذج البحث نوعين من المتغيرات في الشكل رقم (1) وهي المتغير المستقل التكنولوجيا المالية التي تتضمن اربعة ابعاد هي (خدمات الدفع، خدمات التمويل والاستثمار، الخدمات المصرفية الفردية، خدمات البنوك والهيئات) والتي تشمل 16 فقرة والمتغير المعتمد الخدمة المالية المصرفية والتي يتم قياسها كمتغير كامن مكون من 10 فقرات.



شكل (1): انموذج البحث

خامساً. فرضيات البحث:

1. **الفرضية الرئيسية الأولى H1:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية المصرفية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
 - أ. الفرضية الفرعية الأولى H1-1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خدمات الدفع والخدمات المالية المصرفية.
 - ب. الفرضية الفرعية الثانية H1-2: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خدمات التمويل والاستثمار والخدمات المالية المصرفية.
 - ج. الفرضية الفرعية الثالثة H1-3: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخدمات المالية الفردية والخدمات المالية المصرفية.
 - د. الفرضية الفرعية الرابعة H1-4: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خدمات البنوك والهيئات والخدمات المالية المصرفية.
2. **الفرضية الرئيسية الثانية H2:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية المصرفية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
 - أ. الفرضية الفرعية الأولى H2-1: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين خدمات الدفع والخدمات المالية المصرفية.
 - ب. الفرضية الفرعية الثانية H2-2: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين خدمات التمويل والاستثمار والخدمات المالية المصرفية.

ج. الفرضية الفرعية الثالثة H2-3: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الخدمات المالية الفردية والخدمات المالية المصرفية.

د. الفرضية الفرعية الرابعة H2-4: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين خدمات البنوك والهيئات والخدمات المالية المصرفية.

سادساً. مجتمع وعينة البحث:

1. **مجتمع البحث:** تمثل المجتمع بالأساتذة الجامعيين العاملين في الجامعات العراقية من ذوي الخبرة والاختصاص في الإدارة والاقتصاد والمحاسبة والمالية والمصرفية (الجامعة العراقية – الجامعة المستنصرية – جامعة بغداد – جامعة النهرين – الجامعة التقنية الوسطى) فضلاً عن أعضاء رابطة المصارف العراقية والبالغ عددهم (100) موظف.

2. **عينة البحث:** للوصول إلى أفضل النتائج تم اختيار حجم العينة بحسب انموذج (1) (R. Krejeie, D. Morgan, 1970) وقد بلغ حجم العينة (80) موظف، وبناءً عليه تم توزيع (80) استبانة على العينة المستهدفة وقد تم استرجاع (79) استبانة وكانت جميعها مستوفية للشروط وتم اعتمادها من قبل الباحث أي بنسبة استرداد 79%.

سابعاً. حدود البحث:

1. **الحدود المكانية:** طبق البحث باعتماد المخطط الافتراضي في عينة من الموظفين العاملين في الجامعات العراقية من ذوي الخبرة والاختصاص في الإدارة والاقتصاد والمحاسبة والمالية والمصرفية (الجامعة العراقية – الجامعة المستنصرية – جامعة بغداد – جامعة النهرين – الجامعة التقنية الوسطى) فضلاً عن أعضاء رابطة المصارف العراقية.

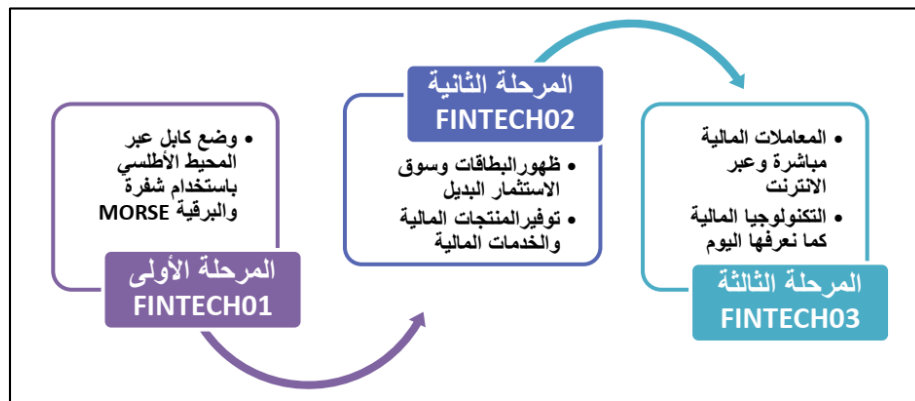
2. **الحدود البشرية:** تمثلت في اعداد الموظفين العاملين في الجامعات العراقية من ذوي الخبرة والاختصاص في الإدارة والاقتصاد والمحاسبة والمالية والمصرفية وأعضاء رابطة المصارف والبالغ عددهم (80) موظف، وهو حجم العينة المستهدف للبحث.

المبحث الثاني

الجانب النظري

أولاً. التكنولوجيا المالية: شهد العالم ثورة تكنولوجية عكست بظلالها على جميع القطاعات ولم يكن القطاع المالي ببعيد عن ذلك التطور وقد ساهم ذلك في انتاج مجموعة من الأدوات المالية التي أدت إلى تطوير الصناعة المصرفية، وهذا الأمر دفع البنوك إلى الاستفادة من هذه الخاصية وتوظيف ابتكارات مالية لتقديم خدمات مصرفية متطورة إلى عملائها ومن هنا ظهر مصطلح "التكنولوجيا المالية" أو الـ "FinTech" (Arner et al., 2015: 5). لقد أصبحت التكنولوجيا المالية ظاهرة عالمية بسرعة يقودها المبتكرون ويتابعها الأكاديميون، وهي الآن تلفت انتباه الجهات التنظيمية على نطاق واسع، فأن التكنولوجيا المالية هي مصطلح شامل للخدمات المالية المبتكرة التي تعتمد على التكنولوجيا ونماذج الأعمال التي تصاحب هذه الخدمات (Ernst & Young 2017). ويمكن استخدام التكنولوجيا المالية لوصف أي ابتكار يتعلق بكيفية سعي الشركات إلى تحسين عملية تقديم الخدمات المالية واستخدامها (Mention, 2019: 1). يشير مصطلح FinTech إلى تطور النظام المصرفي والمالي وتحوله نحو الرقمنة ضمن القطاع المالي والاقتصادي الذي أصبح الآن القطاع الذي يتمتع بأعلى معدلات النمو وهو جزء لا يتجزأ من التغيير الهيكلي الذي يلقي بظلاله على الاقتصاد العالمي (Alt et al., 2018: 3). أن مصطلح FinTech هو المصطلح المستخدم لوصف

الخدمات المالية التي أصبحت ممكنة بفضل الابتكارات التكنولوجية الرقمية، والتي تؤثر بشكل كبير على الخدمات التي تقدمها المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، ويتحقق هذا التأثير من خلال انخفاض الأسعار والخدمات المالية المتقدمة المصممة لتلبية احتياجات العملاء. لتحويل طريقة تقديم الخدمات المصرفية والوساطة المالية، تستخدم Fintech أيضاً أنظمة وتقنيات معلومات آلية متطورة توفر خدمات مالية بأسعار معقولة في مجالات محددة من الصناعة المالية مثل الإقراض وإدارة الأصول والاستشارات الخاصة بمحافظ الاستثمار وأنظمة الدفع البديلة وتحليلات البيانات الضخمة (Xavier, 2019: 2). Fintech اختصار للتكنولوجيا المالية يشير إلى استخدام التكنولوجيا لتحسين وأتمتة تقديم الخدمات المالية. وهي ظاهرة عالمية حديثة تتيح معالجة متطلبات الزبائن المتنوعة وطرق الوصول للخدمات وتوفير فرص استثمارية جديدة توفر للمستثمرين خيارات متعددة لإدارة درجة شفافية استثماراتهم وتحديد أهدافهم المالية (Whether, 2019: 2)، ودعم أهداف السياسة العامة للشمول المالي من خلال توفير الخدمات المالية للزبائن الذين تم استبعادهم من النظام المالي التقليدي من خلال تحسين البنية التحتية وتقديم الخدمات المالية بكفاءة أكبر وبأسعار معقولة توفر ابتكارات تفرز مخاطر وتحديات تنظيمية، إذ توجد حاجة لدمج التطورات في ابتكارات التكنولوجيا المالية في إطار تقييم الاستقرار المالي وحماية العملاء (Chishti, 2016: 7). وقد تطور مفهوم التكنولوجيا المالية حديثاً إذ تضمنت المرحلة الأولى امتداد الكابل الضوئي عبر العالم ثم تبعها المرحلة الثانية التي تضمنت بطاقات الائتمان والاستثمارات وبعدها المرحلة الثالثة التي اعتمدت الانترنت كوسيلة لكل التحويلات غير المباشرة في كل زمان ومكان (يوزاني، 2023: 22)، ويوضح الشكل رقم (2) ملخص لهذه المراحل.



شكل (2): مراحل تطور التكنولوجيا المالية

المصدر: (يوزاني، 2023: 22)

ثانياً. أهمية التكنولوجيا المالية: لقد غيرت التكنولوجيا المالية أو FinTech طريقة عمل الشركات في العصر الرقمي الحالي. وهي تعتمد على تطورات تكنولوجية مختلفة مصممة لتحسين وتعزيز الخدمات المالية. ولها العديد من الفوائد منها:

1. تسهيل الوصول إلى رأس المال، كما أثبتت منصات الإقراض الإلكترونية في تقديم القروض للمقترضين، وخاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لا تستطيع الحصول على قروض مصرفية مباشرة.

2. توفير المعاملات المالية بتكلفة منخفضة وخدمات مصرفية سريعة، مثل التحويلات عبر المدن والحدود، وهذا له أهمية خاصة لتنمية الأسواق المالية إذ تمثل المدفوعات أحد أهم تدفقات الأموال من الأسواق المالية المتقدمة إلى الأسواق المالية النامية (Chishti, 2016: 7).
 3. يعد أحد الحلول الرئيسة لتنمية القطاع المالي.
 4. يساعد على تلبية الاحتياجات كافة المالية والمصرفية ويمهد الطريق للوصول بسهولة إلى التكاليف بتكلفة منخفضة (Hill, 2018: 5).
 5. تعزيز برامج الشمول المالي الرقمي.
 6. تقييم مخاطر الائتمان وهو أمر يستغرق وقتاً طويلاً (Puschmann, 2017).
 7. تحسين كفاءة السوق من خلال خفض تكاليف الوساطة المالية.
 8. يوفر حلولاً جديدة للمشاكل القديمة مثل الاقتصاد المالي، وجودة اتخاذ القرارات المالية من قبل المستهلكين، وتكاليف الامتثال التنظيمي (Ozili, 2018).
- ثالثاً. أبعاد التكنولوجيا المالية:** تشير عدد من الدراسات إلى أن هنالك أبعاد متعددة إلا أن أكثرها شيوعاً هي الآتي أونلاين (موسى 2020: 2) (يوزاني، 2023: 25):
1. **خدمات الدفع:** تعد هذه الخدمة هي الأكثر نشاطاً والذي تقدمه التكنولوجيا لجميع الزبائن وتوفر طرق عدة مثل الدفع بالهاتف والتحويل المالي المحلي والدولي وتبادل العملات وإدارة تدفقات الدفع أونلاين (موسى 2020: 2).
 2. **خدمات التمويل والاستثمار:** وتشمل استقطاب المدخرات الفردية من خلال تقديم العروض الممنوحة وتبسيطها وتوفير المنصات الالكترونية التي تقدم التمويل الجماعي لمختلف الجهات والشركات عن طريق القروض والاستثمارات.
 3. **الخدمات المصرفية الفردية:** وهي تشمل تقديم الخدمات للأفراد بطريقة مبسطة عبر وسائل الاتصال والانترنت دون وجود الكيان المادي لمقدم الخدمة وهذا يؤدي إلى تقديم الخدمات بتكاليف واطئة للخدمات المتنوعة الشخصية.
 4. **خدمات البنوك والهيئات:** وتشمل هذه الخدمات التكنولوجيا المتقدمة مثل تكنولوجيا البلوكشين وتسجيل المعاملات ومعالجة المعلومات الضخمة وإدارة المخاطر (يوزاني، 2023: 25).
- رابعاً. الخدمات المالية المصرفية:** تعد الخدمات المتنوعة هي أكبر الأنشطة التي لاقت رواجاً واهتماماً وتطوراً لدى المصارف التقليدية وأصبحت ميداناً للمنافسة الحرة، فهي تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الأرباح نتيجة أداء خدماتها، فضلاً أنها تعد أداةً لاجتذاب أكبر عدد من المتعاملين مع المصرف، والتي تؤدي بدورها إلى زيادة إيراداته الكلية، فضلاً عن الخدمات المصرفية (غير الربحية) التي تقدمها المصارف الحكومية، تسعى البنوك إلى أداء وظائف متعددة وتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المختلفة، خاصة بعد ظهور مفهوم الخدمات المصرفية المتكاملة، إذ تلتزم هذه البنوك بتحسين الربحية وتحسين جودة الخدمة وتسعى جاهدة إلى إنشاء مراكز استراتيجية للتميز وتحقيق رضا العملاء (Dias, 2023: 1).
- للخدمة مفاهيم كثيرة وعديدة وذلك لاختلاف وجهات النظر إذ تعرف تاريخياً من قبل (Kotler, 1999: 3) بأنها مجموعة نشاطات غير ملموسة القصد منها إحداث التبادل وتصميمه لتقديم إشباع الرغبة وحاجة الزبون في حين عرفت جمعية التسويق الأمريكية بأنها أنشطة أو فوائد أو نواحي إشباع تقدم للبيع أو تكون مصاحبة لبيع السلع. وعرفها (Steven, 2010: 6) بأنها منتج

غير ملموس يقدم منفعة للزبون من خلال استخدامه جهد بشري أو آلي على أشخاص أو أشياء محددة ولا يمكنه حيازة شي، وهي الأنشطة التي تلبي الحاجة للزبون وتحقيق المنفعة له (المزهر، 2006: 17). ومن هنا فإن الخدمة تؤكد على الجانب غير الملموس (Heizer & Render, 2011: 186) وأنها لا تتم إلا من خلال وجود فعل وطلب من طرف وليس بالضرورة أن ترتبط بسلعة مادية، أي أن الخدمات لا توجد ولا تلاحظ أن نتيجتها فقط يمكن أن تلاحظ بعد الواقعة وهو بذلك يبين مدى ترابط إنتاج الخدمة بعملية الاستهلاك المباشر لها (مهدي، 2022: 47).

وفي السياق نفسه تعرف الخدمة المصرفية بأنها "مجموعة من العمليات التي تحمل محتوى مفيدا يتميز بسيطرة العناصر غير الملموسة التي يدركها الأفراد والمؤسسات من خلال مفاهيمها وقيمها المفيدة والتي تشكل مصدر إشباع لاحتياجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية" (عمر 2019: 3) وكذلك تعرف بأنها الخدمة المالية المحركة من الزبون وتشبع حاجاته ويمكن أن تدر ربحا للمصرف (محسن، 2018: 22). فمن خلال الخدمة المقدمة التي تشبع حاجات الزبون فإنها ترتبط بمنتج أو خدمة لا تتحقق فيها انتقال الملكية بل الفائدة منها (مصطفى، 2017).

من خلال ما تقدم تعرف الخدمة المالية المصرفية بأنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها المصارف والشركات والمؤسسات المالية للزبائن بهدف تلبية احتياجاتهم المالية والإدارية مثل إدارة الحسابات والقروض والتحويلات المالية والبطاقات الائتمانية والخدمات المصرفية الإلكترونية وغيرها.

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

أولاً. **ثبات المقياس:** استخدم الباحث أسلوب الفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس، إذ يوضح الجدول رقم (1) أن معامل ألفا كرونباخ لمتغير التكنولوجيا المالية بلغت قيمته 0.812 ولمتغير الخدمة المالية 0.791 وهذه القيم موجبة ومرتفعة، وبشكل عام بلغت جميع المحاور 0.803 وهذه القيم هي ضمن فترة القبول التي تشترط أن تكون أعلى من 0.60 وهذا يشير إلى تحقق الثبات للأداة.

جدول (1): ثبات المقياس

المتغير	الرمز	قيمة الثبات
التكنولوجيا المالية	FIN	0.812
الخدمة المالية	FS	0.791
الدرجة الكلية		0.803

ثانياً. **اختبار التوزيع الطبيعي:** يعد التوزيع الطبيعي ذي أهمية كبيرة للتعرف على طبيعية البيانات ويساعد في اتخاذ قرار في العرف على نوع التحليل الإحصائي الملائم وقد تم الاختبار باعتماد معاملات التفلطح والالتواء وشرطها أن تكون محصورة بين (-1.96، +1.96) (Raziyeh & Babak, 2015). ويشير الجدول رقم (2) أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث كانت قيم معاملتي التفرطح والالتواء هي ضمن الحدود المسموحة وهذا يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وهي ملائمة للتحليل الإحصائي وتقع بين (-1.96، +1.96).

جدول (2): اختبار التوزيع الطبيعي

العامل	القيمة الدنيا	القيمة العليا	التفرطح	الالتواء
q16	1.000	5.000	-1.199	2.160
q15	1.000	5.000	-.976	1.156
q14	1.000	5.000	-.556	.258
q13	1.000	5.000	-.820	.858
q12	1.000	5.000	-.625	.514
q11	1.000	5.000	-.971	1.354
q10	1.000	5.000	-.573	.383
q9	1.000	5.000	-.399	.173
q8	1.000	5.000	-1.060	1.519
q7	1.000	5.000	-.994	1.593
q6	1.000	5.000	-1.057	1.748
q5	1.000	5.000	-.275	.199
q4	1.000	5.000	-.558	.012
q3	1.000	5.000	-1.169	2.172
q2	1.000	5.000	-1.008	1.245
q1	1.000	5.000	-.615	.440
Multivariate				103.755
z10	1.000	5.000	-.491	.325
z9	1.000	5.000	-.469	-.087
z8	1.000	5.000	-.541	-.011
z7	1.000	5.000	-1.113	1.318
z6	1.000	5.000	-1.159	2.030
z5	1.000	5.000	-1.569	4.991
z4	1.000	5.000	-.655	.787
z3	1.000	5.000	-.770	.321
z2	1.000	5.000	-.839	1.131
z1	1.000	5.000	-.912	1.068
Multivariate				34.795

ثالثاً. التحليل العاملي التوكيدي وبناء نماذج المتغيرات: يكمن الهدف الأساس من إجراء التحليل العاملي التوكيدي (CFA) للتحقق من سؤالين أساسيين هما: هل إن البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة تتلاءم وتنسجم مع الانموذج الفرضي للقياس؟ وهل إن إنموذج القياس المستخدم

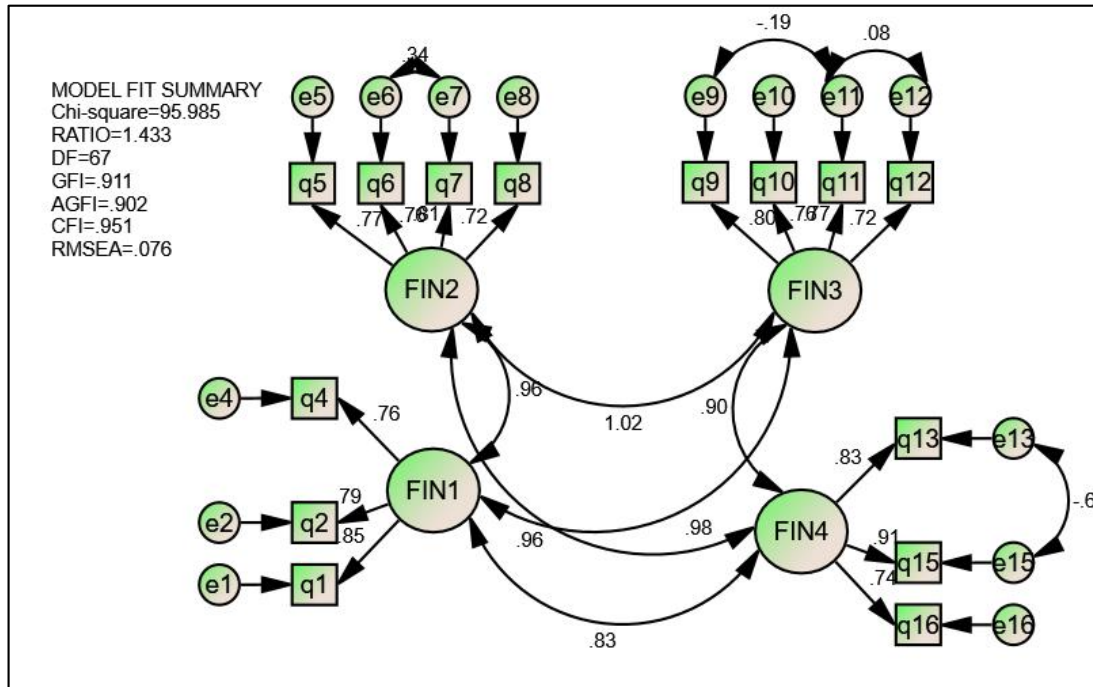
يتكون بشكل فعلي ومؤكد من الأبعاد المحددة وإن الفقرات التي تتضمنها هذه الأبعاد تتصف بالصدق ومقبولة احصائياً؟ وإن الإجابة عن السؤال الأول يتم التحقق منها عن طريق مجموعة من المؤشرات يطلق عليها مؤشرات جودة المطابقة الظاهرة في الجدول رقم (3). وفي ضوء هذه المؤشرات يتم قبول الانموذج المفترض للبيانات أو رفضه. أما السؤال الثاني فإنه يعتمد على التحقق من قيم الأوزان الانحدارية المعيارية التي تسمى معاملات الصدق والتي يشترط أن تكون أكبر من 0.40.

جدول (3): شروط مؤشرات جودة المطابقة

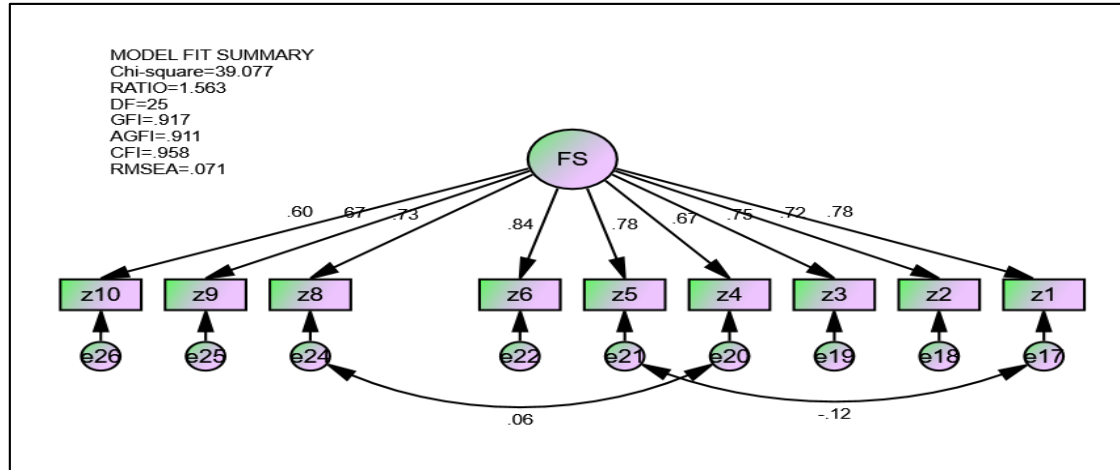
ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
1	النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية df	أقل من 5
2	حسن المطابقة $Goodness of Fit Index (GFI)$	أكبر من 0.90
3	مؤشر المطابقة المقارن $Comparative Fit Index (CFI)$	أكبر من 0.95
4	مؤشر المطابقة المعياري $Normed Fit Index (NFI)$	أكبر من 0.90
5	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: $Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)$	بين 0.08-0.05

Source: Hair et al., 2014

ومن مراجعة النتائج يتبين أن المؤشرات حققت الشروط إلا بعض الفقرات التي وجب التعامل معها وحذفها من النموذج لأنها خارج الشروط وأدنى من مستويات قبولها ما يستلزم القيام بحذف هذه الفقرات وإعادة التحليل ليكون النموذج صالح ومحقق للشروط كما في الشكل رقم (3) و(4).



شكل (3): انموذج مقياس التكنولوجيا المالية



شكل (4): نموذج مقياس الخدمات المالية المصرفية

ومن خلال المؤشرات التي تم التوصل إليها من الشكليات أعلاه تشير عند مقارنتها بالشروط المطلوبة أن المتغير يقاس من خلال هذه الأبعاد والفقرات وإن المؤشرات مطابقة للشروط المطلوبة. رابعاً. اختبار فرضيات علاقات الارتباط: من أجل اختبار فرضيات علاقات الارتباط تم اللجوء إلى احتساب مصفوفة علاقات الارتباط على المستوى الكلي وعلى مستوى الأبعاد والتي تعكسها قيم الجدول رقم (4) وكالاتي:

1. **الفرضية الرئيسية الأولى:** تشير النتائج لوجود علاقة ارتباط ايجابية مرتفعة بين التكنولوجيا المالية و"الخدمات المالية المصرفية" حيث سجلت قيمة معامل الارتباط قيمة مرتفعة بلغت (**0.776)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية.

أ. **الفرضية الفرعية الأولى:** تشير النتائج لوجود علاقة ارتباط ايجابية مرتفعة بين خدمات الدفع و"الخدمات المالية المصرفية" حيث سجلت قيمة معامل الارتباط قيمة مرتفعة بلغت (**0.670)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية وهذا يسهم في استخدام الخدمات المالية الرقمية من خلال زيادة الإلمام بالنظم المالية والتوعية بشأن استخدام الأدوات الرقمية.

ب. **الفرضية الفرعية الثانية:** يتبين من نتائج التحليل ضمن الجدول أن هنالك علاقة ارتباط ايجابية مرتفعة بين خدمات التمويل والاستثمار و"الخدمات المالية المصرفية" إذ سجلت قيمة معامل الارتباط قيمة مرتفعة بلغت (**0.499)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية من خلال العمل على تحفيز المصارف العراقية تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت بما يسهم بشكل فاعل في تحقيق الاستقرار المالي وتعزيز الشمول المالي في العراق ورفع مستويات التمويل وعمليات الاستثمار المربحة.

ج. **الفرضية الفرعية الثالثة:** تشير النتائج لوجود علاقة ارتباط ايجابية مرتفعة بين الخدمات المصرفية الفردية و"الخدمات المالية المصرفية" إذ سجلت قيمة معامل الارتباط قيمة مرتفعة بلغت (**0.749)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن

قيمتها مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية التي تؤدي إلى الحصول على خدمات مالية عالية الجودة، بغض النظر عن طبيعة الطرف المشارك في السوق أو التكنولوجيا المستخدمة.

د. **الفرضية الفرعية الرابعة:** تشير النتائج لوجود علاقة ارتباط ايجابية مرتفعة بين خدمات البنوك والهيئات و"الخدمات المالية المصرفية" إذ سجلت قيمة معامل الارتباط قيمة مرتفعة بلغت (**0.763)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء الى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية.

جدول (4): مصفوفة علاقات الارتباط

	FIN1	FIN2	FIN3	FIN4	FIN	FS
1FIN	1	.619**	.809**	.823**	.931**	.670**
SIG.		.000	.000	.000	.000	.000
N	79	79	79	79	79	79
2FIN	.619**	1	.548**	.544**	.707**	.499**
SIG.	.000		.000	.000	.000	.000
N	79	79	79	79	79	79
FIN3	.809**	.548**	1	.821**	.924**	.749**
SIG.	.000	.000		.000	.000	.000
N	79	79	79	79	79	79
FIN4	.823**	.544**	.821**	1	.932**	.763**
SIG.	.000	.000	.000		.000	.000
N	79	79	79	79	79	79
FIN	.931**	.707**	.924**	.932**	1	.776**
SIG.	.000	.000	.000	.000		.000
N	79	79	79	79	79	79

خامساً. **اختبار فرضيات علاقات التأثير:** من أجل اختبار فرضيات علاقات التأثير تم اللجوء إلى أسلوب النمذجة الهيكلية بعدّه أفضل الطرق التي تقيس العلاقات المتشابكة على مستوى المتغيرات والأبعاد والفقرات معاً ضمن انموذج واحد وكالاتي:

2. **الفرضية الرئيسية الثانية:** من نتائج التحليل ضمن الجدول رقم (5) والانموذج في الشكل رقم (5) يتبين أن هنالك علاقة تأثير ايجابية مرتفعة للتكنولوجيا المالية في "الخدمات المالية المصرفية" حيث سجلت قيمة معامل الانحدار قيمة مرتفعة بلغت (0.841)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية.

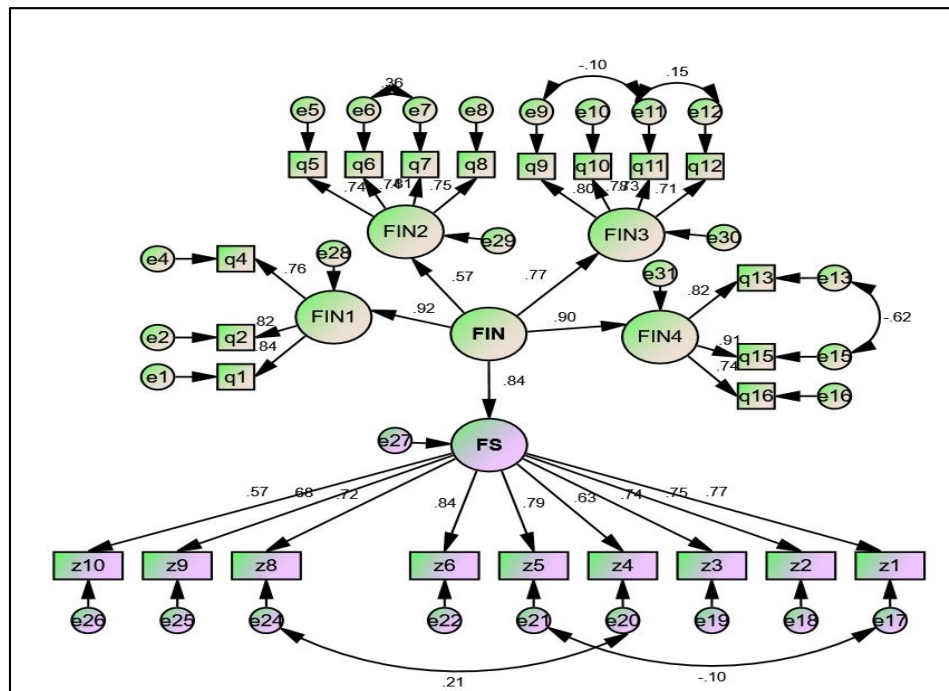
أ. **الفرضية الفرعية الأولى:** من نتائج التحليل ضمن الجدول رقم (5) والانموذج في الشكل رقم (6) يتبين أن هنالك علاقة تأثير ايجابية مرتفعة لخدمات الدفع في "الخدمات المالية المصرفية" حيث سجلت قيمة معامل الانحدار قيمة مرتفعة بلغت (0.262)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم

اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية.

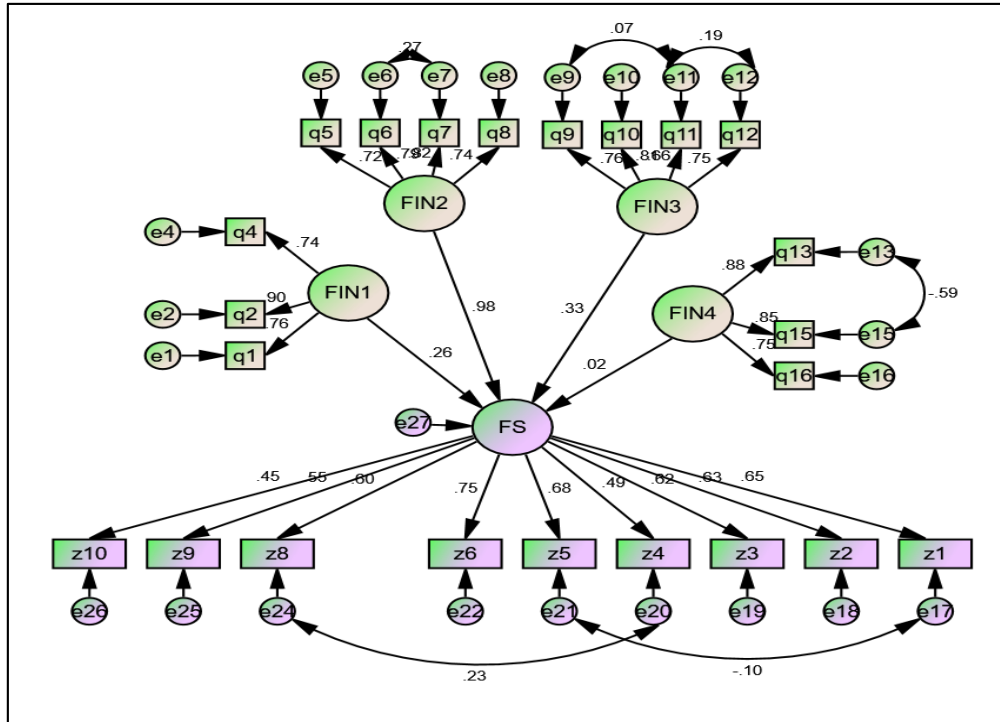
ب. **الفرضية الفرعية الثانية:** من نتائج التحليل يتبين أن هنالك علاقة تأثير ايجابية مرتفعة لخدمات التمويل والاستثمار في "الخدمات المالية المصرفية" إذ سجلت قيمة معامل الانحدار قيمة مرتفعة بلغت (0.980)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية من خلال عمل المصارف العراقية مواكبة التطورات العالمية خاصة في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يسهل عليها الاندماج في الاقتصاد العالمي وجذب الاستثمار الأجنبي.

ج. **الفرضية الفرعية الثالثة:** من نتائج التحليل يتبين أن هنالك علاقة تأثير ايجابية مرتفعة للخدمات المصرفية الفردية في "الخدمات المالية المصرفية" إذ سجلت قيمة معامل الانحدار قيمة مرتفعة بلغت (0.331)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية، ويؤدي ذلك إلى تحمل المصارف تقديم الخدمات الفردية وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة أن العراق مساحته واسعة والتواجد على الإنترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل، فضلا عن إمكانية تسويق خدماتها المصرفية، فضلا عن التعاملات بين المصارف والمبادلات الإلكترونية.

د. **الفرضية الفرعية الرابعة:** من نتائج التحليل يتبين أن هنالك علاقة تأثير ايجابية مرتفعة لخدمات البنوك والهيئات في "الخدمات المالية المصرفية" إذ سجلت قيمة معامل الانحدار قيمة ضعيفة بلغت (0.020)، وللتعرف على معنوية هذه العلاقة تم اللجوء إلى احتساب معامل الدلالة المعنوية والذي يتضح بأن قيمته مقبولة وتحقق الشرط بأنه أدنى من (0.05)، وهذه النتائج تدعم هذه الفرضية.



شكل (5): نموذج تأثير التكنولوجيا المالية في "الخدمات المالية المصرفية" على المستوى الكلي



شكل (6): انموذج تأثير أبعاد التكنولوجيا المالية في "الخدمات المالية المصرفية"
 جدول (5): معاملات تأثير التكنولوجيا المالية وأبعادها في "الخدمات المالية المصرفية"

العلاقة	التأثير	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
FS.. FIN1	0.262	0.007	قبول
FS.. FIN2	0.980	0.000	قبول
FS.. FIN3	0.330	0.004	قبول
FS.. FIN4	0.020	0.043	قبول
FS.. FIN	0.841	0.000	قبول

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

1. إن التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين الخدمة المالية المصرفية فهي تعزز من المرونة والكفاءة المصرفية وتوسع من قاعدة العملاء المحتملة مما يسهم في تحقيق شمول مالي أكبر.
2. هنالك تأثير ايجابي لأبعاد التكنولوجيا المالية في الخدمة المالية المصرفية وقد كان التأثير الأكثر لخدمات التمويل والاستثمار بينما كان التأثير الأضعف هو للبعد خدمات البنوك والهيئات.
3. تلعب التكنولوجيا المالية دوراً حيوياً في تسهيل الوصول للخدمات المالية أفراداً وشركات بما يضمن تقديم الخدمة بتكاليف مقبولة وكفاءة عالية.
4. تقدم التكنولوجيا المالية تجربة ذات سهولة وسرعة من خلال تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات الرقمية التي تتيح إجراء المعاملات المالية بسهولة وفعالية.
5. تقدم التكنولوجيا المالية حلولاً مبتكرة تسهم في تقليل التكلفة من خلال استخدامها للأتمتة واستخدام الذكاء الاصطناعي

6. تساهم التكنولوجيا في تطوير منتجات وخدمات مالية مثل القروض السريعة عبر التطبيقات والاستثمارات الصغيرة، وتحويل الأموال السريع مما يوفر للعملاء خيارات متعددة تتناسب مع احتياجاتهم الشخصية.

ثانياً. التوصيات:

1. العمل على ضمان التسهيلات لإيصال الخدمات إلى شرائح واسعة من المجتمع بما في ذلك غير المشمولين بالخدمات المصرفية التقليدية بحلول مرنة وبأسعار معقولة.
2. إن تقوم المؤسسات بالاستثمار بشكل مستمر في البنية التحتية التكنولوجية لتلبية متطلبات العملاء المتزايدة والتصدي للتحديات الأمنية
3. تبني نماذج عمل رقمية جديدة والتركيز على تقديم خدمات مالية مخصصة.
4. وضع استراتيجيات قوية لحماية البيانات المالية بما في ذلك تحديث الأنظمة بانتظام وتوفير التدريب للموظفين حول أفضل الممارسات في التعامل مع التكنولوجيا المالية.
5. تبسيط إجراءات فتح الحسابات والقروض وغيرها من الخدمات من خلال استخدام الوسائل الحديثة مثل الذكاء الصناعي فضلاً عن التأكد من استيفاء متطلبات الإفصاح المناسبة للمنتجات المالية الرقمية الجديدة ووجود مقدمي الخدمات لحماية العملاء..
6. التعاون بين المؤسسات المصرفية من أجل تسريع الابتكار وتطوير حلول مالية رقمية متقدمة تلبي احتياجات العملاء وتواجه تحديات السوق المتغيرة.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

1. بوزياني بوغانم. (2023)، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة عينة بنوك تجارية اطروحة دكتوراه، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة.
2. موسى أعمر، علماوي أحمد (2020)، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية، دراسة تجربة الامارات العربية المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد، 07 العدد 18.
3. المزهري، محمد تركي (2006)، أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها في تحقيق رضا الزبون دراسة ميدانية في عينة من المنظمات المصرفية العراقية، رسالة ماجستير في جامعة كربلاء.
4. مهدي، حميد (2022)، دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية التطبيقات التكنولوجية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير في جامعة الكوفة.
5. عمر علي بابكر الطاهر، نزار بن عبد الله (2019)، اثر جودها لخدمات المصرفية على رضا العملاء "دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب _ المملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 2، 14 ديسمبر.
6. محسن، علاء (2018)، دور أبعاد جودة الخدمة في تعزيز الأداء التسويقي المصرفي (دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في بعض المصارف التجارية الخاصة)، بحث دبلوم عالي، جامعة الكوفة.
7. مصطفى يوسف كافي: (2017) التسويق المصرفي"، ألفا للوثائق، قسنطينة - الجزائر، الطبعة الأولى، 2017

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Alt, R., Beck, R., & Smits, M. T. (2018). FinTech and the transformation of the financial industry. *Electronic markets*, 28, 235-243.
2. Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2015). The evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm. *Geo. J. Int'l L.*, 47, 1271.
3. Chishti, S. (2016). *The FinTech book: The financial technology handbook for investors, entrepreneurs and visionaries*. John Wiley & Sons.
4. Dias T. (2023), *Mastering the Investment Portfolio: Strategies for Long-Term Growth and Financial Independence*, *Technology Journal of Management, Accounting and Economics (TECH)*, Vol. 11 No. 2.
5. Ernst & Young. 2017. *EY FinTech Adoption Index: Fintech Services Poised for Mainstream Adoption in the US with 1 in 3 Digitally Active Consumers Using Fintech*. Press release, June 28.
6. Hair, J. F., Gabriel, M., & Patel, V. (2014). AMOS covariance-based structural equation modeling (CB-SEM): Guidelines on its application as a marketing research tool. *Brazilian Journal of Marketing*, 13(2).
7. Heizer J., & Render B. (2011), "Operation management", 6th Ed., Prentice-Hall.
8. Hill, J. (2018). *Fintech and the remaking of financial institutions*. Academic Press.
9. Kotler, Philip & Armstrong Gary, "Principles marketing", 8th Ed., Prentice-Hall, Inc., 1999.
10. Mention, A. L. (2019). The future of fintech. *Research-Technology Management*, 62(4), 59-63.
11. Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa istanbul review*, 18(4), 329-340.
12. Puschmann, T. (2017). Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, 59, 69-76.
13. Raziye K. & Babak J. (2015), the effect of knowledge management on performance of audit institutions, *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences* Vol.5 (S1), pp. 5456-5462.
14. Whether F. Ran. (2019), *Financial Management in Asian Banks: Optimizing Investments for Sustainable Wealth*, *Legfin Multidisciplinary Research Journal*, and 5(1).
15. Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., 1970, "Determining Sample Size for Research Activities", *Educational and Psychological Measurement*.